

# Manual de Soporte OTRS

## Accesibilidad Web



# Índice

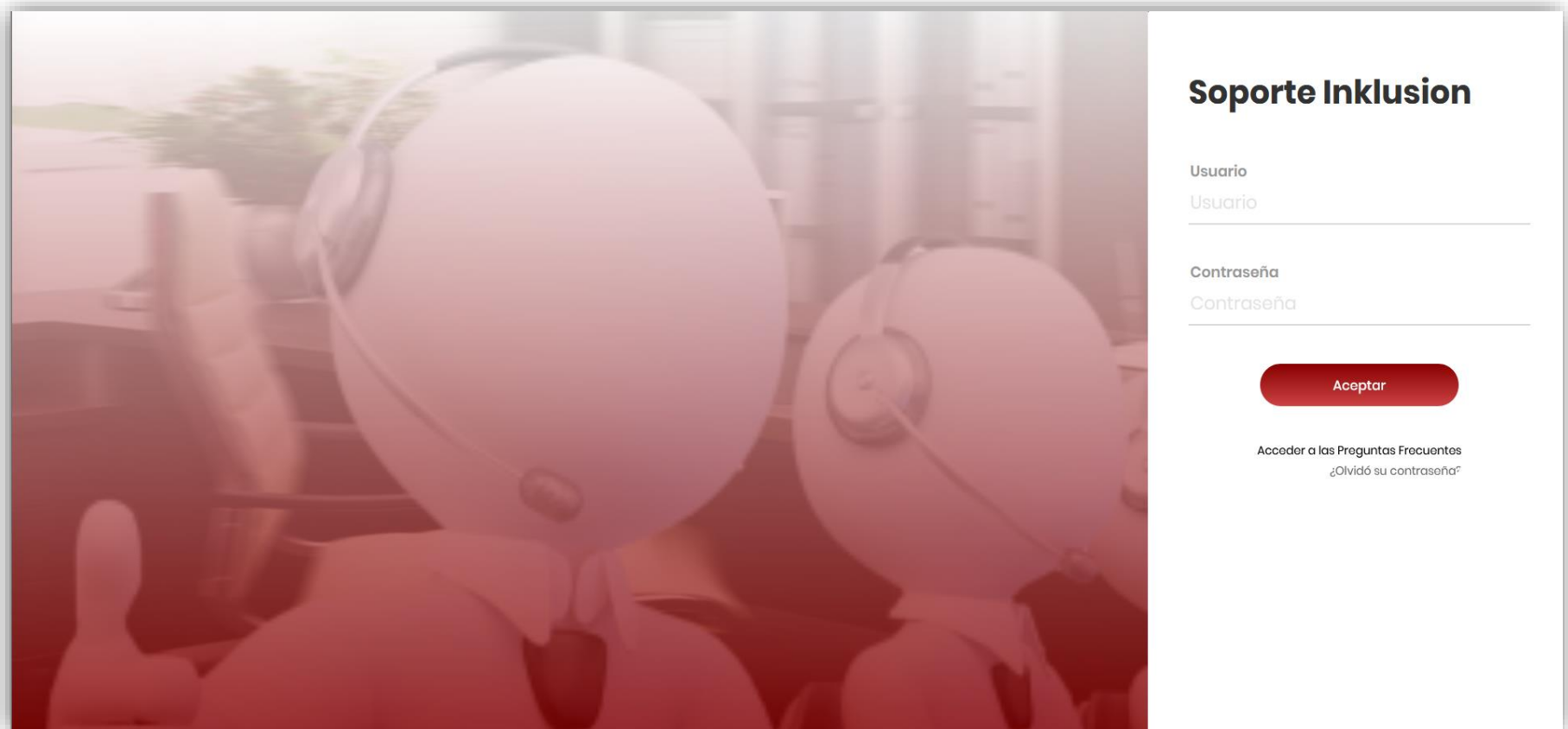
## Contenido

Índice.....	2
Componentes del portal de incidencias.....	5
Inicio .....	6
Requerimientos para “Abrir una Incidencia” .....	7
Incidencias.....	10

## Conexión al servidor de INKLUSION

Este sitio fue creado para mejorar la efectividad en la comunicación con el cliente a la hora de registrar una incidencia y realizar el seguimiento de la resolución vía Internet, que permite de forma remota dar de alta incidencias y peticiones, realizar consultas, modificar un ticket y seguir su histórico del mismo.

Para conectarse al servidor de INKLUSION, debe visitar la siguiente URL <http://support.inluirt.com>, en la cual, se muestra la interfaz de entrada del portal de incidencias de IT INCLUIRT, en donde para tener acceso, deberá introducir el usuario y contraseña que previamente se le hizo llegar vía correo electrónico.



**Soporte Inklusion**

Usuario  
Usuario

Contraseña  
Contraseña

**Aceptar**

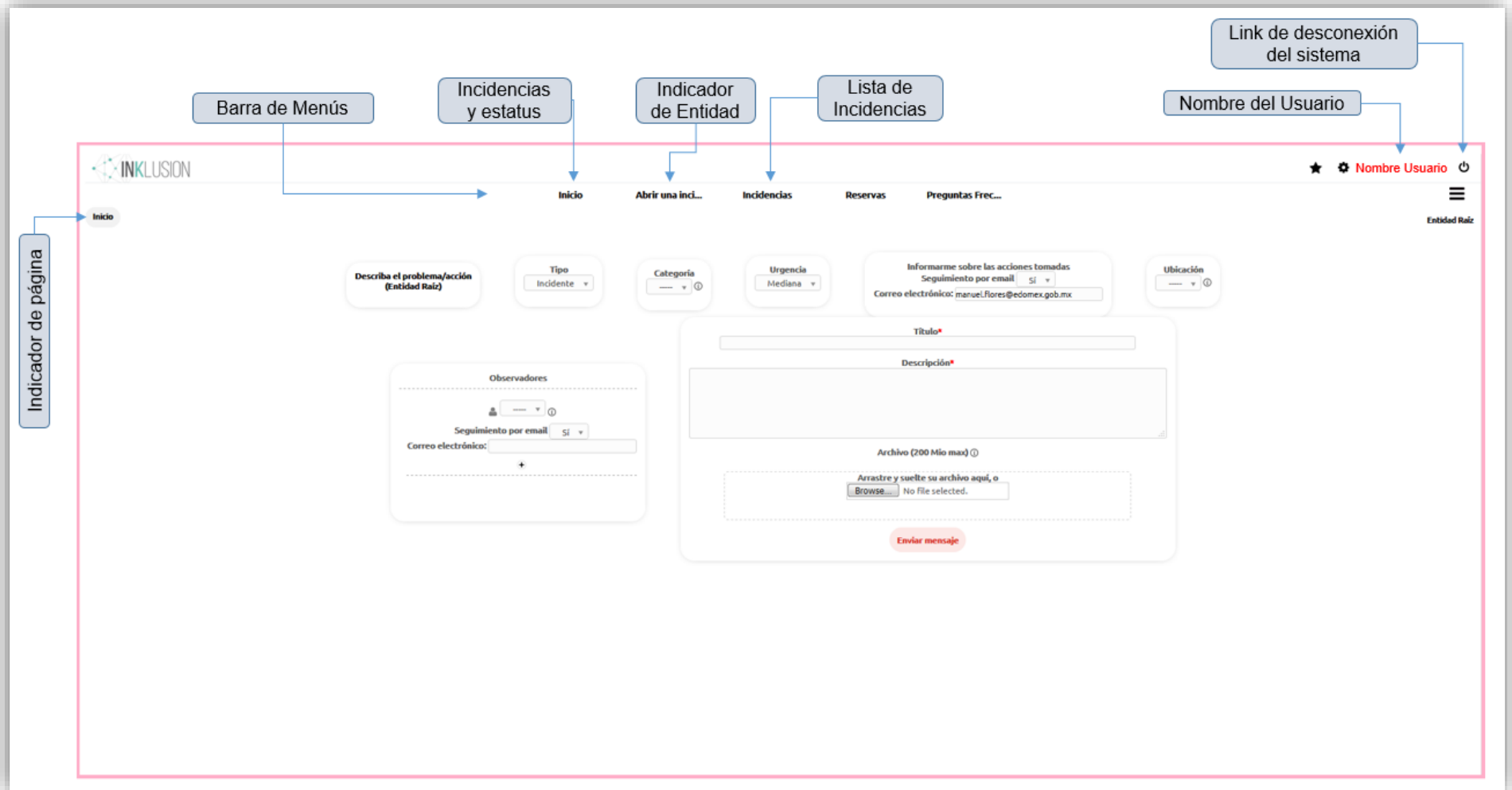
Acceder a las Preguntas Frecuentes  
¿Olvidó su contraseña?

Una vez que cuente con el acceso y haya ingresado correctamente, se mostrara el “*Portal de Incidencias/Solicitud*”. Normalmente, entendemos y clasificamos como Incidencia un problema en su puesto (hardware o software) que le impide trabajar con normalidad, ya sea una mejora, ampliación o adaptación de algo que se agregó al portal existente y éste no cuenta con la accesibilidad adecuada o bien rompe con la misma, lo cual deja al sitio sin la navegación accesible. En el siguiente formulario podrás exponer cualquier incidencia que tengas con el uso de la accesibilidad web.

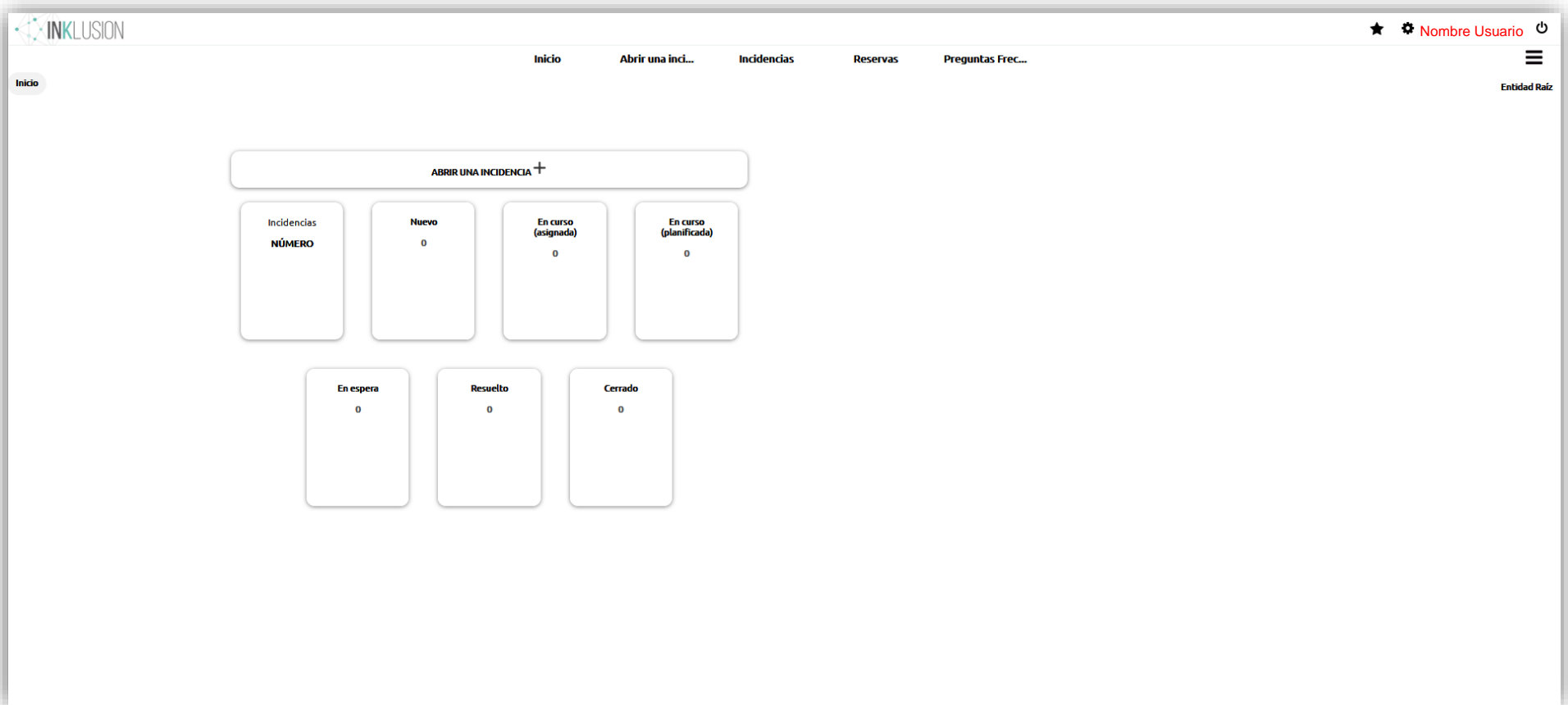
The screenshot shows the 'Portal de Incidencias/Solicitud' interface. At the top, there is a navigation bar with 'Inicio', 'Abrir una inci...', 'Incidencias', 'Reservas', and 'Preguntas Frec...'. The user is logged in as 'Nombre Usuario'. The main form area contains several sections:

- Describe el problema/acción (Entidad Raíz):** A large text area for describing the issue.
- Tipo:** A dropdown menu with 'Incidente' selected.
- Categoría:** A dropdown menu with an information icon.
- Urgencia:** A dropdown menu with 'Mediana' selected.
- Informarme sobre las acciones tomadas:** A section with 'Seguimiento por email' set to 'Sí' and an email address 'manuel.flores@edomex.gob.mx'.
- Ubicación:** A dropdown menu with an information icon.
- Observadores:** A section with a dropdown menu, 'Seguimiento por email' set to 'Sí', and an email address field.
- Título\*:** A required text field.
- Descripción\*:** A large required text area.
- Archivo (200 Mio max):** An attachment area with a 'Browse...' button and the text 'No file selected.'.
- Enviar mensaje:** A red button at the bottom of the form.

## Componentes del portal de incidencias/Solicitud



# Inicio



## Requerimientos para “Abrir una Incidencia/Solicitud”

The screenshot shows the 'Abrir una inci...' page in the INKLUSION system. The interface includes a navigation bar with 'Inicio', 'Abrir una inci...', 'Incidencias', 'Reservas', and 'Preguntas Frec...'. A user profile 'Nombre Usuario' is visible in the top right. The main form contains the following elements:

- 1** Informarme sobre las acciones tomadas: Seguimiento por email (Si) and Correo electrónico.
- 2** Tipo: Incidente.
- 3** Categoría.
- 4** Urgencia: Mediana.
- 5** Ubicación.
- 6** Observadores: Includes a dropdown menu, Seguimiento por email (Si), and Correo electrónico.
- 7** Título\* (required).
- 8** Descripción\* (required).
- 9** Archivo (200 Mío max): Includes a file upload area with a 'Browse...' button and the text 'No file selected.'

An 'Enviar mensaje' button is located at the bottom of the form.

1) Sección de Usuario

- a. Nombre
- b. Seguimiento por email
- c. Correo electrónico (a través del cual se enviará un informe de acuerdo al seguimiento de la misma.)

2) Tipo

- a. Incidente; Esta acción se selecciona si se trata de un incidente en tiempo real que no permite el adecuado funcionamiento de un equipo, un enlace, etc.
- b. Solicitar; Esta acción se selecciona para todo aquello que se desea solicitar con previa anticipación y que no es necesariamente algo que interrumpa el adecuado funcionamiento y la continuidad de todos los sistemas.

3) Categoría

- a. Almacenamiento
- b. Aplicaciones
- c. Bases de Datos
- d. Comunicaciones
- e. Consultoría
- f. Copias de Seguridad
- g. Microinformática
- h. Monitorización
- i. Seguridad
- j. Servidores
- k. Tareas Adicionales

4) Urgencia

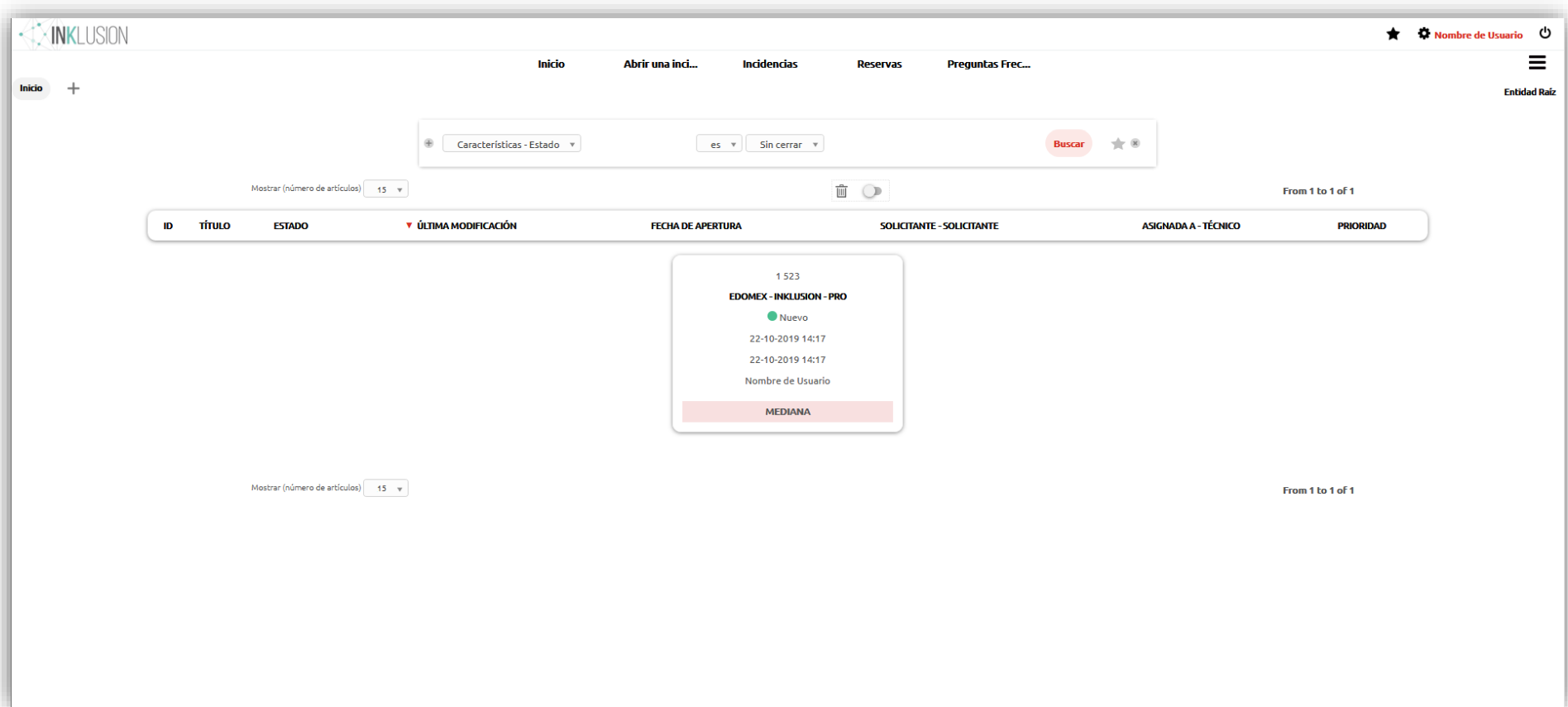
- a. Muy urgente
- b. Urgente
- c. Mediana
- d. Baja
- e. Muy baja



- 5) Ubicación
- 6) Observadores
  - a. Usuario (si es que desea que otro usuario también cuente con el seguimiento que se le da a la incidencia)
  - b. Seguimiento por email
    - i. Si (Seguimiento por email)
    - ii. No (No seguimiento por email)
  - c. Correo electrónico.
- 7) Título; Se coloca un nombre corto del motivo que dio origen a la solicitud o el incidente.
- 8) Descripción; Se coloca toda la explicación con sus propias palabras de lo que sucede no importa que sea a detalle y se tenga que escribir mucho texto.
- 9) Archivo; Se trate de Incidente o Solicitud si hay algún archivo que se juzgue como importante para el entendimiento o aporte para que la solución que se brinde pueda darse de manera satisfactoria de lo que se necesita, (En caso de tratarse de una imagen, esta imagen deberá ser una captura de su pantalla, en donde deberá aparecer la incidencia o el portal afectado).

## Incidencias/Solicitud

Al entrar en Incidencias, veremos una ventana como la que aparece a continuación, donde podremos ver todos los tickets (incidencias)



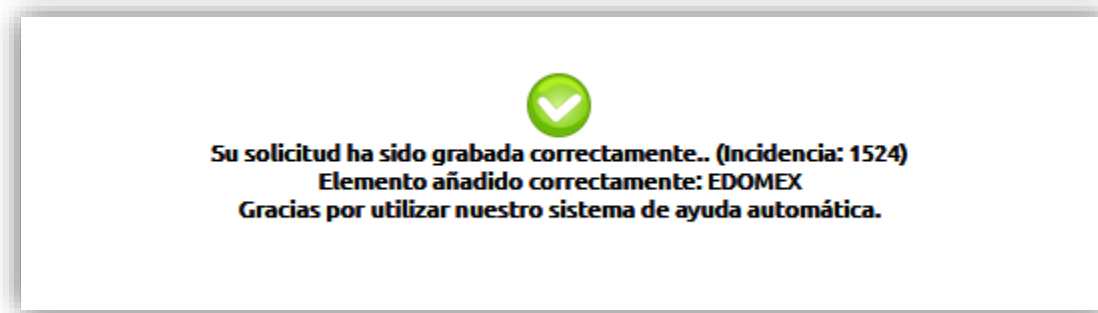
The screenshot shows the INKLUSION OTRS support system interface. The top navigation bar includes links for Inicio, Abrir una inci..., Incidencias, Reservas, and Preguntas Frec... The user profile is visible as Nombre de Usuario. The main content area displays a search bar with filters for Características - Estado, es, and Sin cerrar, and a Buscar button. Below the search bar, there are controls for showing 15 items and a trash icon. The table below has columns for ID, TÍTULO, ESTADO, ÚLTIMA MODIFICACIÓN, FECHA DE APERTURA, SOLICITANTE - SOLICITANTE, ASIGNADA A - TÉCNICO, and PRIORIDAD. A modal window is open over the first ticket, showing details for ticket ID 1523, titled EDOMEX - INKLUSION - PRO, with a status of Nuevo. The ticket was opened on 22-10-2019 at 14:17 and last modified on the same date and time by Nombre de Usuario. A button labeled MEDIANA is visible at the bottom of the modal.

Si hacemos clic en una de ellas, podremos ver el detalle de lo que está ocurriendo en la atención de la incidencia e incluso enviar un mensaje a los técnicos que están resolviéndola, ya sea para contestar a una solicitud de información o para ampliar la misma.

Mostrará todas nuestras incidencias que hemos levantado con los siguientes datos:

- 1) ID
- 2) Título
- 3) Última modificación
- 4) Estado
- 5) Fecha de Apertura
- 6) Prioridad
- 7) Solicitante
- 8) Asignada a- Técnico
- 9) Categoría
- 10) Tiempo para resolver

Si logro hacer los pasos si ningún inconveniente le deberá aparecer una ventana de confirmación de incidencia con el ID que le asigno el sistema en automático a la misma, o en tal caso le deberá de aparecer de manera automática su reporte en el correo que escogió previamente para su seguimiento.



El nivel de respuesta de nuestro departamento de atención al cliente a la hora resolver las incidencias en tiempo, es a través de un proceso claro y definido, cumpliendo con los acuerdos de servicio internos o que nos marque el cliente.